ADVANTA
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Manual de Uso:

Advanta Help Desk

Información sin estrés

Manual de usuario para Advanta Help Desk

Contenido

1. Objetivo 3
2. Ingreso al portal 3
3. Descripción del Portal de Soporte Advanta[HD] 4
   3.1 Tickets 4
   3.2 Knowledge Base 4
   3.3 Manuales 4
   3.4 ChangeLog (Próximamente) 4
   3.5 Bug Tracker 5
4. Acceso al Portal Advanta[HD] 5
5. Cambio de Datos de usuario 6
6. Uso del sistema de tickets 7
   6.1 Listado de Tus tickets 7
   6.2 Vista de Ticket y Respuesta. 8
7. Uso del Knwoledge Base 9
8. Uso de Bug Tracker 10

1. Objetivo

Brindar **Información y ayuda** para resolver bugs , dudas o solicitudes para que el cliente pueda aprovechar al 100% las ventajas que ofrece Advanta[TMB].

2. Ingreso al portal

Para ingresar al portal de soporte Advanta[HD] se realiza lo siguiente:

1. Ingresar desde la página de Advanta[TMB] : **http://www.advanta-tmb.com**
2. Dar clic en el enlace Advanta[HD] de la barra de menú.

Dar clic
ADVANTA
TOTAL MODEL BUSINESS
Información sin estrés
Advanta TMB
Soluciones
Servicios
Empresa
Clientes
Noticias
Contacto
Compartir
Help Desk
B2B
Advanta™ está integrado naturalmente
con la Facturación Electrónica
Varios formatos:
CFD, CFDi y CBB
Fácil de usar
Totalmente Segura
Integradores autorizados de ECODEX
Advanta TMB es un sistema integral de información ERP de bajo costo de adquisición y mantenimiento para empresas pequeñas, medianas y grandes. Desarrollado bajo la plataforma de Open Edge ® de Progress Software ®.
Una aplicación ERP en la actualidad no solo debe apoyar la planeación de la producción, sino debe apoyar todas y cada una de las áreas estratégicas de la empresa, atender el ambiente organizacional, los procesos de control y los métodos de evaluación, siempre con el objetivo de hacerlos más efectivos y eficientes.
Es por ello que Advanta TMB soporta los flujos de información de todas y cada una de las funciones de la empresa en forma integral, para la planeación, organización, control y evaluación de cada uno de los procesos operativos de compras, inventarios,
Más información
Puede conocer a detalle los módulos y funcionalidades con nuestro folleto o solicitando una demo.
Solicitar Demo
Descargar Folleto

3. O directamente desde la dirección: **http://hd.advanta-tmb.com**

3. Descripción del Portal de Soporte Advanta[HD]

El portal está planeado para contener las siguientes secciones:

3.1 Tickets

Herramienta para que de forma rápida y sencilla se puedan realizar consultas o solicitar solución de bugs en relación a la Base de Datos o funcionalidades de Advanta[TMB] y tener un seguimiento de las respuestas por parte de nuestros consultores.

Ticket tipo Solicitud de Información
Se da respuesta en un periodo no mayor a un día hábil.

Ticket tipo Bug
Dependiendo de la problemática, se realiza un diagnóstico en un periodo no mayor a 3 días hábiles, la solución de los mismo también depende de la gravedad del problema sin embargo se da una solución o sugerencia en un periodo no mayor a 5 días hábiles.

Ticket tipo Solicitud de Consultaría o Desarrollo.
Dependiendo de la solicitud, en el ticket se proporcionará la respuesta con cotización, tiempo estimado y costo estimado.

Problemáticas Urgentes con solución inmediata:
Problemáticas de Base de Datos caída o sin conexión.

3.2 Knowledge Base

Recopilación de las dudas más frecuentes sobre Advanta[TMB], consulta también los procedimientos para realizar varias tareas dentro de Advanta[TMB]. Recomendamos se revise primero este apartado antes de abrir un nuevo ticket.

3.3 Manuales

Descarga o consulta de forma rápida de los manuales de referencia de Advanta[TMB] que contienen la descripción de todos los módulos y funcionalidades.

3.4 ChangeLog (Próximamente)

Consulta de las modificaciones, bug fixes o nuevas funcionalidades que se desarrollan en Advanta[TMB].

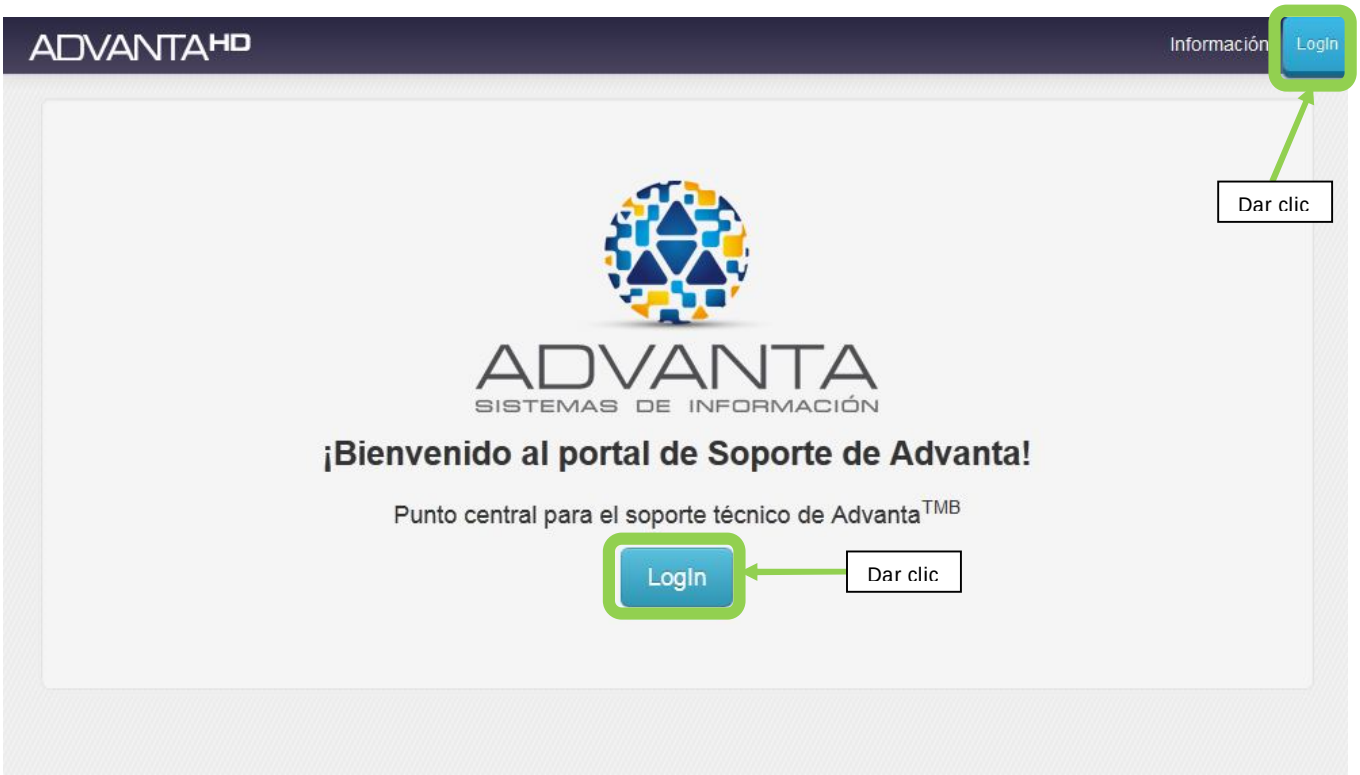
3.5 Bug Tracker

Listado de los bugs ya confirmados dentro del sistema, así como su estatus, prioridad y actualizaciones.

4. Acceso al Portal Advanta[HD]

Una vez en dentro de la página, debemos iniciar sesión para poder hacer uso de todos los recursos y herramientas de la siguiente forma:

1. Dar clic en alguno de los dos botones de login en la pagina inicial.

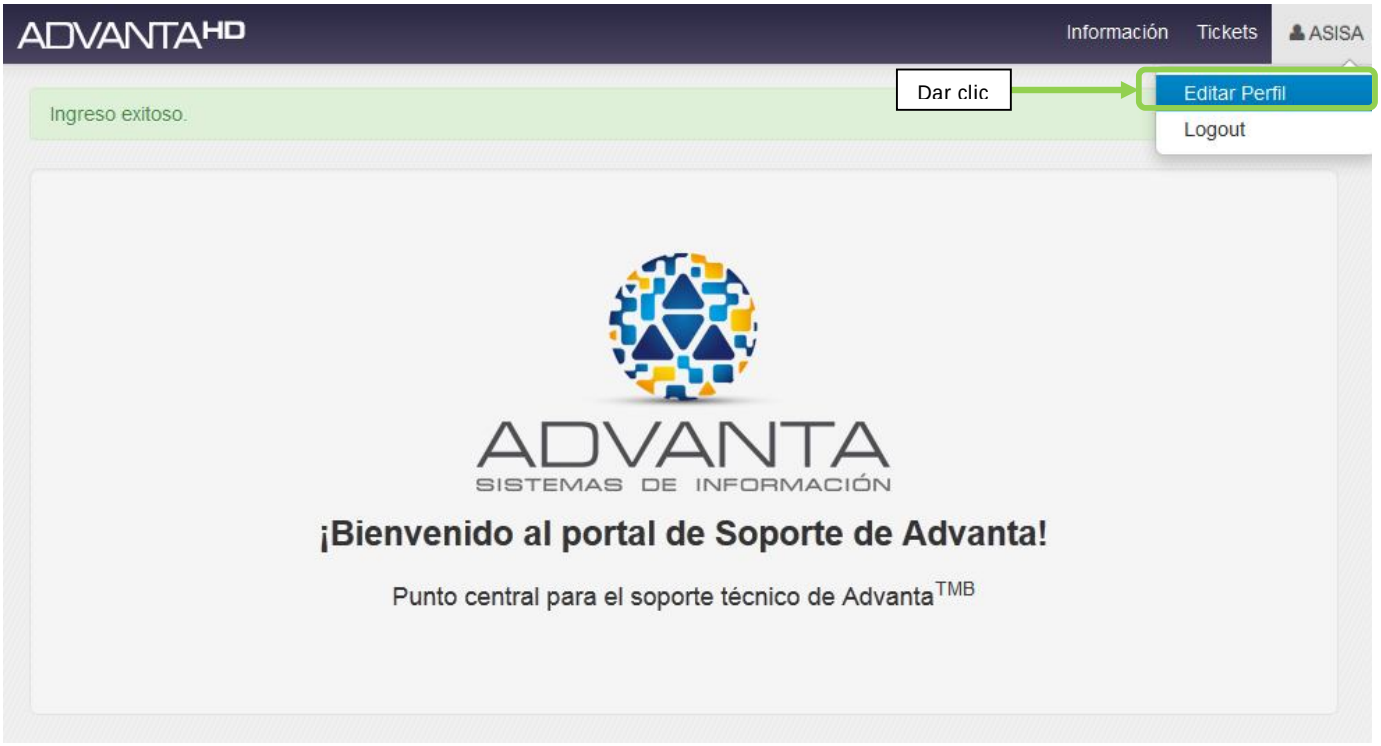


2. Una vez en la pantalla de login, se deben ingresar los datos de inicio que Advanta Sistemas de Información proporciona.

5. Cambio de Datos de usuario

Es recomendable que la primera vez que se ingrese al portal se modifiquen los datos de usuario: nombre y correo electrónico, así como la contraseña proporcionada por el sistema.

Para realizar esto, una vez iniciada la sesión se debe dar clic en el enlace superior derecho donde aparece el nombre de usuario, posteriormente seleccionar la opción Editar Perfil.



Y en la siguiente pantalla capturar la información de los campos:

1. Nombre de Usuario
2. Correo electrónico
3. Contraseña

6. Uso del sistema de tickets

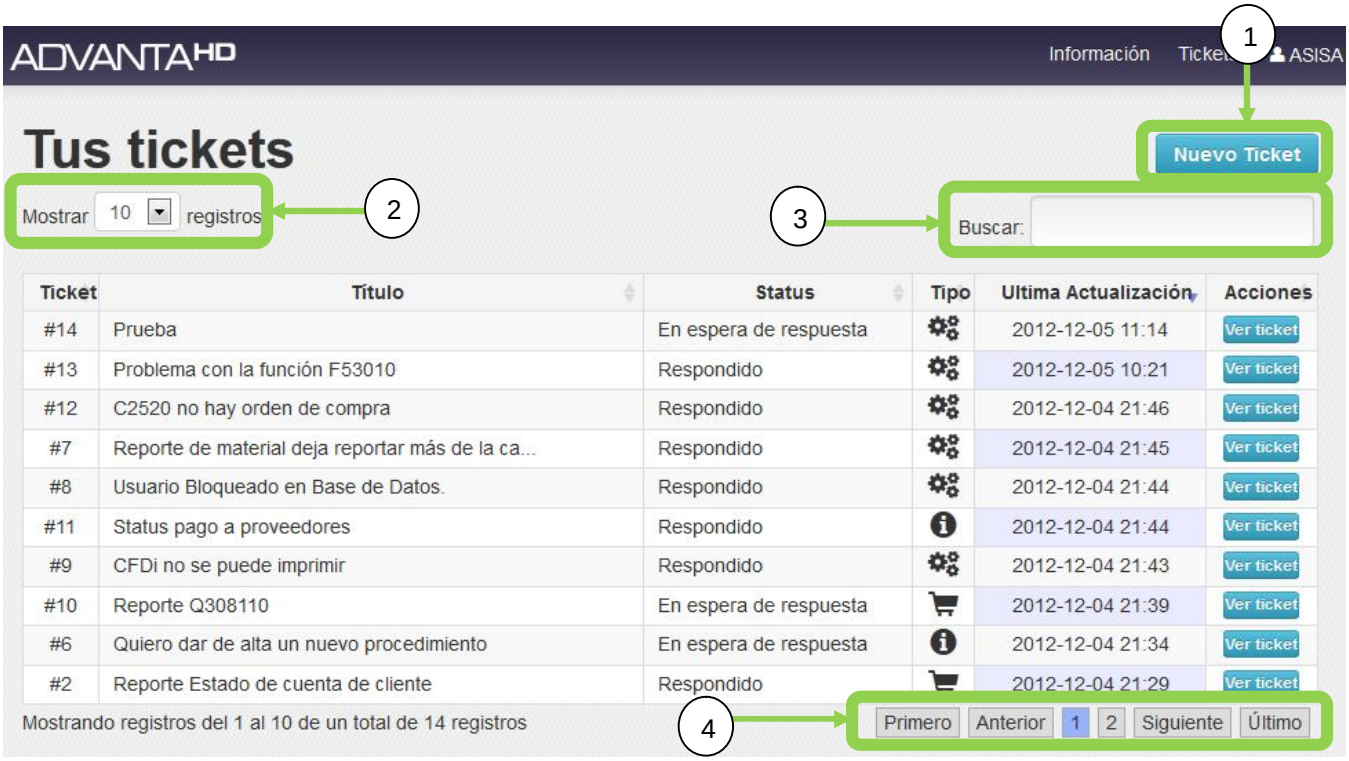
6.1 Listado de Tus tickets

Una vez que se ingresa al sistema, en el menú de Tickets es posible consultar el listado de todos los tickets dados de alta por la empresa. En ésta pantalla tenemos los siguientes elementos:

1. Botón para dar de alta un nuevo ticket
2. Filtro para mostrar n cantidad de tickets
3. Campo para realizar búsquedas en el título del ticket
4. Controles para desplazarse por las páginas del listado

Los campos que se muestran en el listado son los siguientes:

- Ticket - número automático asignado al ticket, éste sirve de referencia.
- Titulo - asunto del ticket, éste se captura por el usuario al dar de alta un nuevo ticket.
- Status - Muestra el estado actual del ticket, sólo pueden ser dos: En espera de respuesta o Respondido
- Tipo - Muestra el tipo de ticket que se registró, los tipos pueden ser los siguientes:
    - Reporte de Bug - Reporte de algún fallo o error en el sistema, con el icono:
    - Solicitud de Información - Pregunta o duda sobre algún procedimiento o funcionalidad, con el icono:
    - Servicio o Desarrollo - Solicitud para brindar algún servicio de consultoría, adecuación o desarrollo que implica tiempo y costo, con el icono:
- Última actualización - Fecha y hora de la ultima respuesta del ticket, ya sea por el consultor o por el cliente.
- Acciones - Botones de acción sobre el ticket, el usuario solo puede ver el ticket y sobre él responder.


ADVANTA HD
Información
Ticket
ASISA
1
Tus tickets
Nuevo Ticket
Mostrar 10 registros
2
3
Buscar:
Ticket
Título
Status
Tipo
Ultima Actualización
Acciones
#14 Prueba En espera de respuesta 2012-12-05 11:14 Ver ticket
#13 Problema con la función F53010 Respondido 2012-12-05 10:21 Ver ticket
#12 C2520 no hay orden de compra Respondido 2012-12-04 21:46 Ver ticket
#7 Reporte de material deja reportar más de la ca... Respondido 2012-12-04 21:45 Ver ticket
#8 Usuario Bloqueado en Base de Datos. Respondido 2012-12-04 21:44 Ver ticket
#11 Status pago a proveedores Respondido 2012-12-04 21:44 Ver ticket
#9 CFDi no se puede imprimir Respondido 2012-12-04 21:43 Ver ticket
#10 Reporte Q308110 En espera de respuesta 2012-12-04 21:39 Ver ticket
#6 Quiero dar de alta un nuevo procedimiento En espera de respuesta 2012-12-04 21:34 Ver ticket
#2 Reporte Estado de cuenta de cliente Respondido 2012-12-04 21:29 Ver ticket
Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 14 registros
4
Primero Anterior 1 2 Siguiente Último

6.2 Vista de Ticket y Respuesta.

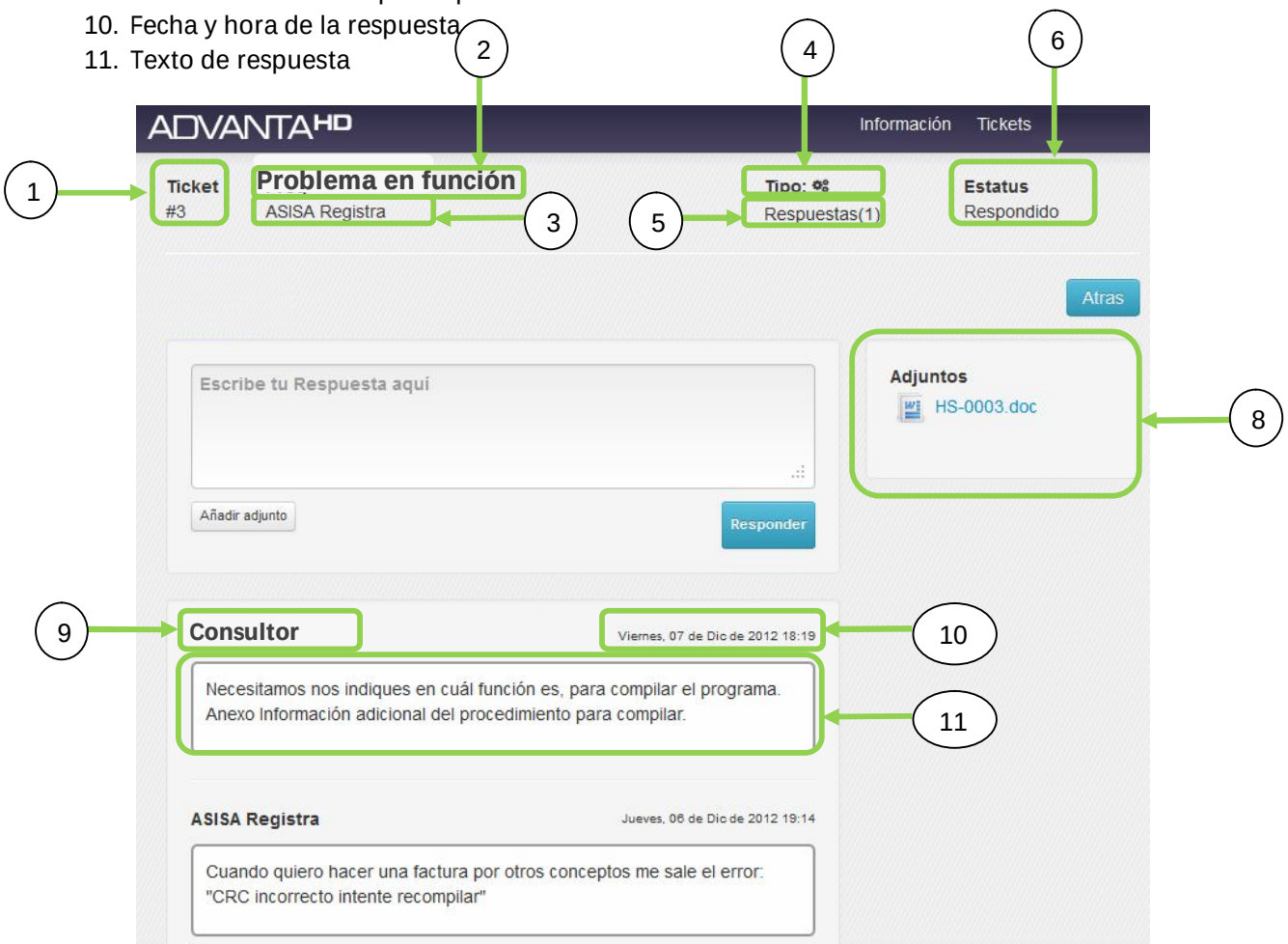
Al consultar un ticket, nos aparece una pantalla con la siguiente información sobre el ticket:

1. Número de ticket
2. Título del ticket
3. Nombre del usuario que creó el ticket
4. El tipo de ticket
5. Cantidad de respuestas
6. Estatus del ticket
7. En caso de ticket de solicitud de servicio el tiempo y costo si ya fue asignado.
8. Sección de Adjuntos, con el listado de todos los archivos que se han adjuntado a dicho ticket

Enseguida de la información principal se encuentra un cuadro de texto para responder o agregar información del ticket junto con la opción de agregar adjuntos. Los tipos de archivos adjuntos que se aceptan son: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .txt, .pdf, .zip, .jpg, .png, .gif y .xml con un tamaño máximo de 5Mb.

Bajo el cuadro de texto se encuentra el historial de todo el ticket incluyendo respuestas tanto de consultores como de clientes. Mostrando la siguiente información

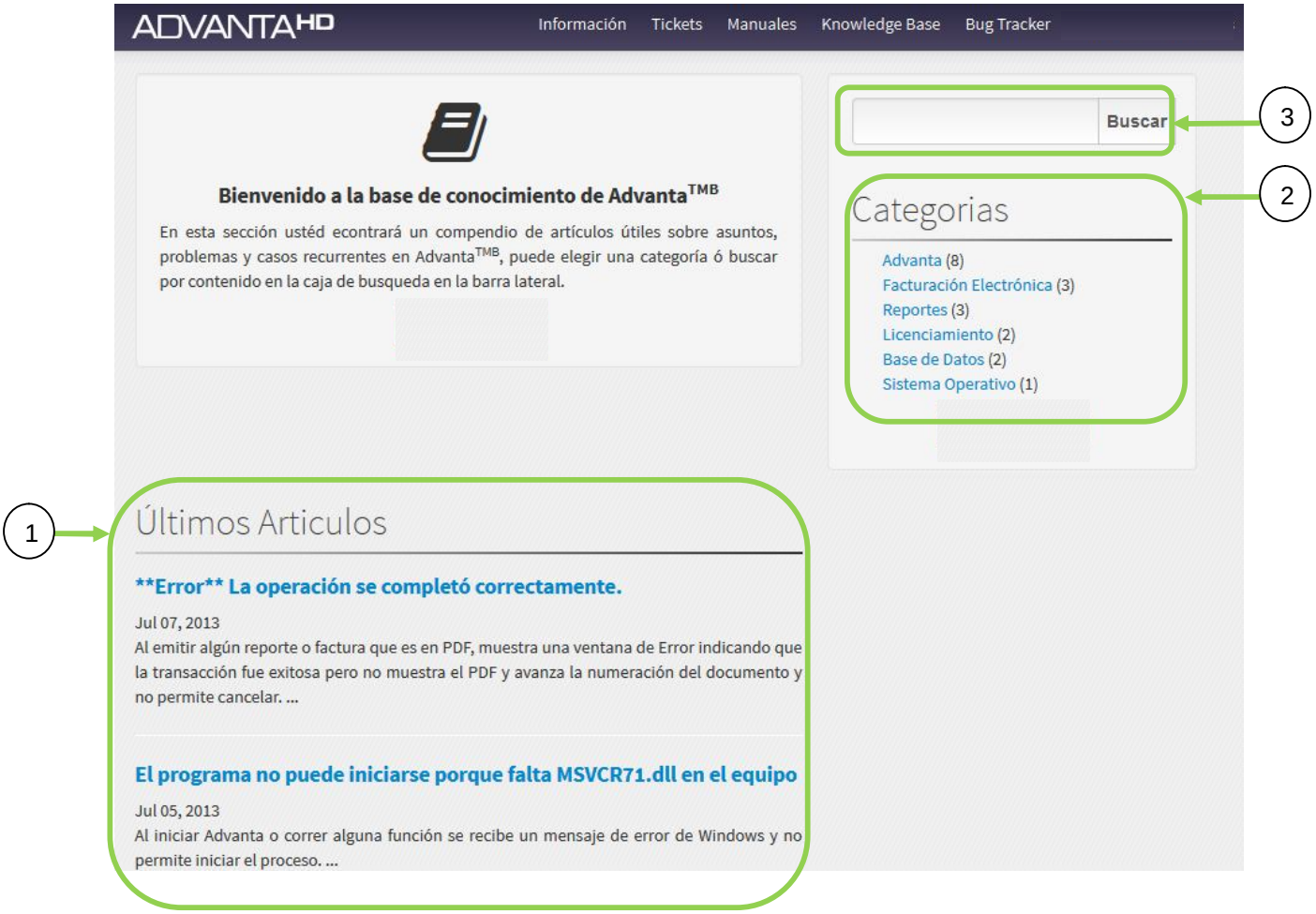
9. Nombre del usuario que respondió
10. Fecha y hora de la respuesta
11. Texto de respuesta



7. Uso del Knwoledge Base

En el Knowledge Base podemos encontrar lo siguiente:

1. Últimos Artículos
2. Explorar Categorías
3. Búsqueda de Artículos


ADVANTA HD
Información
Tickets
Manuales
Knowledge Base
Bug Tracker
Buscar
3
Bienvenido a la base de conocimiento de Advanta TMB
En esta sección usted econtrará un compendio de artículos útiles sobre asuntos, problemas y casos recurrentes en Advanta TMB, puede elegir una categoría ó buscar por contenido en la caja de busqueda en la barra lateral.
Categorias
2
Advanta (8)
Facturación Electrónica (3)
Reportes (3)
Licenciamiento (2)
Base de Datos (2)
Sistema Operativo (1)
1
Últimos Articulos
Error La operación se completó correctamente.
Jul 07, 2013
Al emitir algún reporte o factura que es en PDF, muestra una ventana de Error indicando que la transacción fue exitosa pero no muestra el PDF y avanza la numeración del documento y no permite cancelar. ...
El programa no puede iniciarse porque falta MSVCR71.dll en el equipo
Jul 05, 2013
Al iniciar Advanta o correr alguna función se recibe un mensaje de error de Windows y no permite iniciar el proceso. ...

8. Uso de Bug Tracker

En el Bug Tracker se puede consultar lo siguiente:

1. Listado de Bugs indicando su ID, Titulo, Función afectada, Prioridad, Fecha de Reporte y Fecha de Ultima Acutualización.
2. Barra de Busqueda